

LATIHAN - Komunikasi dengan pelanggan

a) Isi tempat kosong di bawah berdasarkan jawapan di dalam kotak yang diberi. Tarik dan letak di tempat yang sesuai

menyambut pelanggan

suara, perbualan dan bahasa

bercakap amatlah penting

yang mesra dan nada suara

1. Juru refleksologi yang profesional dapat dilihat dari _____ yang digunakan.
2. Gunakan kata-kata _____ hendaklah menyenangkan, menarik dan tidak membosankan.
3. Nada suara masa _____, ia mestilah jelas dan mudah difahami.
4. Komunikasi yang baik adalah penting semasa _____ dan untuk perbualan profesional dan sosial.

b) Padankan jawapan yang betul. Nada suara harus menggambarkan:

Keikhlasan

perbuatan persefahaman

Kepintaran

tenaga dan keaktifan

Kemesraan

jujur fikiran atau niat

Vitaliti

tingkah laku yang mesra

Fleksibiliti

ekspresi seseorang individu

Ekspresif

mudah dibentuk, tidak tegar
nada suara